サントリーパブリシティサービス（株）

本社所在地	〒100-0014　東京都千代田区永田町2-13-5（赤坂エイトワンビル3F）
設立	1983年3月1日
資本金	1億円＜サントリーホールディングス（株）100%出資＞
売上高	62億2,000万円（2014年12月期・連結ベース）
従業員数	2,270名：契約社員、アルバイト等含む（2015年4月時点）
事業内容	サントリーグループ各社の広報・マーケティング支援業務・コンサートホール・美術館など文化施設の管理運営・サービス業務・イベントの企画・運営業務・コールセンターの運営・研修・コンサルティング業務・人材派遣業務　他
ホームページ	http://www.sps.sgn.ne.jp/

会社概要・理念

サントリーパブリシティサービス(株)（SPS）は、サントリー初のビール工場が開設された1963年に工場のご案内業務を始めました。製造工程をご案内するという「おもてなし」を通じてファンを作るという試みは、当時、画期的な取り組みでした。以来、「おもてなし」を提供する範囲を、サントリーホールをはじめとした音楽ホールや美術館など文化施設、商業施設、公共施設に広げ、現在、約80の施設＝「場」の運営をお任せいただいています。
また、多くの「場」を運営し、お客様のご満足を追求するプロセスで、サービス向上や人材育成のノウハウが蓄積されました。それらを企業や団体へ、研修の形で提供し、サービススキルの向上やチームづくり、人材育成にお役立ていただいています。

主なCSR活動

CSR経営の推進

●従業員自らサービス憲章「OUR CREDO」を作成

サントリーパブリシティサービス（株）には、サービスに必要なホスピタリティマインドの醸成と継承のために、3つのモットーと18のスタンダードからなる独自のサービス憲章「OUR CREDO」があります。「OUR CREDO」は、サービス提供者としての気持ちや行動の指針となるものを従業員自らの手により明文化し、誰にでもわかりやすくまとめたものです。この憲章の内容を実際のサービスに活かすために、従業員全員が常にこの「OUR CREDO」を携帯しています。
特にサービスの現場ではミーティング時にスタッフ一人ひとりが、サービスの事例を振り返り「OUR CREDO」と照らし合わせることで、ホスピタリティマインドを共有しています。

サービス憲章「OUR CREDO」

●コンプライアンス活動を推進

コンプライアンス体制を構築・運用していくために、情報セキュリティ、個人情報管理、長時間労働対策、コンプライアンス全般に関する社内教育（集合研修の実施・e-ラーニングの実施・教育用ハンドブック作成・社内イントラネット上のコンプライアンスページの管理）などに取り組んでいます。また、各拠点に「コンプライアンス・リーダー」を配置し、各職場でコンプライアンスの周知・啓発を実施しています。

環境への取り組み

●ISO14001認証を取得

2009年12月に環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を取得しています。従業員の環境意識を高めるためにe-ラーニングや勉強会などを定期的に開催し、今後もより高い意識で環境活動を推進していきます。

●販売する商品にも環境視点を採用

商品を新たに開発する際や、取り扱う際には、（1）商品や包材に環境に負荷のかかる素材を使用しない、（2）包材識別マークを付ける、（3）過剰包装を行わない、などの環境視点での基準を設けています。また、製造元の環境への取り組み状況もあわせて確認しています。

●次世代環境教育「水育（みずいく）」を展開

「水育（みずいく）」は、次世代を担う子どもたちに、人間にとっての水の大切さや関わりの深さなどを伝え、水を育み自然を愛する心を育てるサントリー独自のプログラムです。サントリーパブリシティサービス（株）では、サントリーに提案を行い、子どもたちに伝えたい内容をともに考えてきました。年間を通して約150校の小学校の「出張授業」を担当しています。

「水育（みずいく）」出張授業

●地域の環境美化に貢献

サントリーパブリシティサービス（株）の本社がある千代田区の一斉清掃活動に本社の従業員が年2回（6月・11月）参加しています。

お客様との関わり

●お客様の個人情報の管理を徹底

個人情報保護法に基づき、個人情報管理台帳を作成して、個人情報の管理を行っています。年2回、個人情報管理台帳の見直しを行うとともに、個人情報管理台帳の申請書フォーマット類・管理ルールなどの見直しを随時実施しています。

●「サービス憲章」視点でのトレーニングを実施

日常業務の中だけでなく、広い視野に立ってサービスの感度を高める取り組みとして、定期的に事業部の垣根を超えてワークショップを実施しています。これはロールプレイングやサービス経験の共有を通じて、お客様の気持ちに添ったサービスを提供できているか、多角的に検証するトレーニングです。

「OUR CREDO」振り返りのミーティングを実施

●スタッフが目指す姿を定めて接客サービスの質を向上

スタッフに必要な接客・サービスの意識、マインドやスキルを細かく具体的な項目に落とし込み、それに沿ってスタッフの育成や研修を実施。実際の接客についても、目指す姿に基づいて確認・検証しています。

●お客様視点を把握して事業に反映

当社が運営を受託している施設では、随時お客様へのアンケートを実施しています。お客様よりご指摘いただいた内容については、その施設で働くすべての従業員で共有し、改善に向けて取り組んでいます。また、各施設で働く従業員同士がお互いにお客様の立場に立って訪問しあい、サービスの質を確認しています。

●商品の表示内容の見やすさ・わかりやすさを確認

商品のパッケージやラベル、取扱説明書などへの表示内容については、サントリーグループ基準に則り、表現のわかりやすさ、文字や絵の大きさ、文字と背景色のコントラスト、表示の位置などの項目を確認しています。

ビジネスパートナーとの関わり

●下請法の遵守を徹底

下請法説明資料・注文書のひな型を用意し、定期的に実態調査を行っています。新しく設置された部署については、下請法対象会社との取引における注意点などについての説明会を実施し、下請法を遵守するよう確認を行っています。

●企業調査を実施して信頼性を確認

新たにお取引を開始する際、サントリーパブリシティサービス（株）は新規にお取引を開始するお取引先についての企業調査を実施するほか、「反社会的勢力の排除」の契約条項を盛り込んだ契約書を交わして、お取引先の社会的立場や信頼性を確認しています。
また、食品やグッズなどの開発を委託しているお取引先に対しては定期的に製造現場を調査。品質管理・環境への取り組みなどを確認しています。

地域・社会に対する取り組み

●災害時支援

指定管理者として管理運営を行っている公共文化施設は、地域の方々をはじめ多くの方が訪れます。そのため、災害時や緊急時に迅速かつスムーズな対応ができるよう、所轄消防署の指導のもとで定期的に防災訓練や応急救護研修、AED（自動体外式除細動器）研修などを実施しています。
また、本社では大規模地震対応マニュアルを整備し、継続的な啓発活動を行っています。

防災訓練の実施

●地域社会への貢献活動

公の施設の指定管理者として、施設の魅力を最大限に活かした文化事業の企画・立案を行い、ホスピタリティあふれるサービスの提供に努めています。特に、地域の方々が自ら企画や運営に参画できるプログラムや青少年育成を目的とするオリジナリティーが高い企画、近隣施設へのアウトリーチ活動など、文化振興・活性化につながる取り組みや、利用者の声を運営に活かすしくみを通じ、どなたにも利用しやすく、長く愛される施設運営を目指しています。

親子で参加するコンサート

●次世代の育成支援

サントリーパブリシティサービス（株）は、次世代を担う子どもたちの成長を支援するさまざまな活動を展開しています。

「小学校5年生美術館ガイドツアー」
地域の子どもたちが美術に触れ合う機会を積極的に創出するため、山口県萩市内の小学5年生を対象に学校単位で山口県立萩美術館・浦上記念館に来ていただき、美術館マナーの説明と展覧会ガイドツアーを実施しています。これは教育委員会と協議を重ね、実施に至ったものです。

「芸術館シート」
次世代を担う子どもたちに一流の芸術文化を鑑賞するきっかけづくりを提供するため、小学校4年生から中学生の子どもたちを鎌倉芸術館主催のクラシックコンサートなどの公演に無料でご招待しています。

従業員に対する取り組み

●長時間勤務の是正を強化

労働者の健康障害防止のための基本方策や健康保持増進のための対策などの審議を行う機関として、労働法の要請に則って「衛生委員会」を設置し、過勤の削減策などを共有しています。衛生委員会での報告内容は、社内のほかの会議でも報告・検討され、長時間労働への対応を強化してきました。また、特に管理者層については、長時間労働がもたらす影響やその内容を伝え、労働時間管理の重要性を理解する研修の場を定期的に設けており、従業員の過勤削減、健康管理に関する意識の醸成を行っています。

●健康維持・増進をサポート

毎月1回以上、産業医・産業保健師による健康相談日を設けています。健康相談日には体の健康はもちろん、メンタルヘルスについての相談も実施し、心と体の疾病の予防と早期発見に役立てています。また、電話相談窓口「心とからだの相談窓口」も設置し、気軽に相談できる体制を整えています。

●ダイバーシティの推進

サントリーパブリシティサービス(株)は、「多様性を認めあう」を全社の方針とし、多様性を認め合う風土づくりや施策に積極的に取り組んでいます。当社は、案内業務が主事業であることから、従業員の8割を女性が占めますが、お客様や価値観の多様化を鑑み、男性の採用も増やしています。

●障がい者雇用を促進

事務や物販、文化施設の来館者対応など、幅広い分野で障がいのある従業員が活躍しています。全社で目標とする雇用者人数を掲げ、法定雇用率2.0%の達成・維持を目指して、障がい者雇用に取り組んでいます。2014年2月末時点での雇用率は2.2%です。
また、一人ひとりの適性に合わせた仕事に従事できるよう、全国の各拠点で管理者層が障がいに対する理解を深めるとともに、現場業務の特性や必要なスキル、業務量などをきめ細かく確認し、能力を発揮できる業務の創出に努めています。あわせて、通勤や就業に関してもできる限りの配慮を行っています。

●ワークライフバランスを推進

従業員が仕事でもプライベートでも充実した日々を送れるよう、ワークライフバランスに配慮した制度や運用を推進しています。産前産後休暇や育児休業制度、時間単位での代休取得制度をはじめ、時短勤務や時差勤務なども導入し、従業員の柔軟な働き方をサポートしています。

●新たな研修制度で従業員の能力開発を支援

2011年より新たな研修制度を導入し、入社時研修、サントリーグループ共通の応募型研修のほか、職位別研修、キャリア研修を実施しています。自己学習支援も積極的に推進しており、通信教育やe-ラーニングを導入し、個々人の課題に合った能力開発の機会として提供しています。また、OJTに役立つ学びと対話の場として、社内セミナーを実施し、社員同士の繋がりや学びを促進しています。研修以外の全社活動(会議体やプロジェクト)も教育の機会と捉え、従業員のキャリア開発・人材育成につなげています。
また、正社員については、目標設定に基づく「成果考課」と、期待役割に基づく「行動考課」による人事考課制度を導入しており、上司との面談によって納得性の高い評価を行っています。